Groupe MICROCRED
Charte de Responsabilité Sociale
« MicroCred : la finance responsable »

L'objet de MicroCred est de créer et de développer un groupe d'institutions de microfinance servant des clients exclus du système financier traditionnel. MicroCred intervient en investissant dans des sociétés ou des banques de microfinance et en fournissant toute l'assistance technique nécessaire à ces sociétés pour devenir des institutions de microfinance leaders dans leur pays.

La Charte de Responsabilité sociale et ses annexes sont le document de référence définissant les valeurs, principes et modes de comportement auxquels doivent se conformer toutes les parties contribuant à la mission de MicroCred, et en particulier ses employés et dirigeants. La Charte détaille les engagements de MicroCred d'un point de vue éthique, social et environnemental.

Ces engagements marquent la volonté du Groupe MicroCred d'œuvrer avec efficacité et de manière responsable vis-à-vis :

- de ses clients,
- de ses collaborateurs,
- de ses actionnaires et partenaires,
- des communautés au sein desquelles il œuvre, et
- de l'environnement.

MicroCred et l'ensemble des institutions de son Groupe sont engagées et adhèrent à la présente Charte de Responsabilité Sociale ainsi qu'à la Charte Ethique de PlaNet Finance *(Voir Annexe VI)*, aux Principes de Protections Clients de la Smart Campaign (*voir annexe III*) et à l'ensemble des règles et politiques présentés en annexe.

La présente Charte est un document vivant. En tant qu'acteur de cette Charte, chaque employé de MicroCred est invité à participer à son développement, par l'enrichissement du dialogue sur les sujets qu'elle traite et la recherche de solutions pour améliorer en permanence sa mise en pratique.

I. Les Clients

MicroCred ratifie les Principes de Protection des Clients de la Smart Campaign qui font autorité dans le secteur de la microfinance et la Campagne de sensibilisation à la protection de la clientèle de microfinance qui y est associée. Ces principes sont rappelés en annexe III.

L'objectif social de MicroCred et ses filiales vis-à-vis de ses clients est de contribuer durablement à l'amélioration de leurs conditions de vie et de travail, et d'élargir la gamme des opportunités notamment économiques disponibles dans leur communauté, en leur fournissant les moyens :

- de financer de manière raisonnée et pérenne leur activité économique,
- de leur assurer un accès permanent et renouvelable à des services financiers adéquats et adaptés à leurs besoins comme à leur possibilités de remboursement, et
- de réduire, par l'offre de produits d'épargne mais aussi par la fourniture d'un accès à des produits d'assurance adaptés, leur vulnérabilité aux aléas économiques et naturels.

A cet effet, des programmes de formation, d'incitation et de contrôle des agents commerciaux des filiales de MicroCred sont mis en place pour :

- Offrir des produits financiers :
  - adaptés aux capacités de remboursement des clients,
  - assis sur des projets d'entreprises réels et dûment évalués,
  - déceler les multi emprunteurs et les projets de façade,
  - assurer un contrôle interne visant à éviter les prêts de convenance ou de camaraderie, pour éviter le surendettement des clients
- Assurer la transparence sur les prix et les services et l'information des clients;
- Ne pas employer des pratiques de recouvrement abusives ou coercitives, et faire précéder toute procédure de recouvrement d'une phase de concertation
- S'assurer du respect de normes d'éthiques rigoureuses par les agents commerciaux :
  - former ces derniers à la déontologie et aux bonnes pratiques,
  - prévenir toute forme de favoritisme et de corruption, qui le cas échéant seront réprimés sévèrement
- Mettre en place des procédures de traitement efficace et rapide pour :
  - traiter les différends entre clients et agents commerciaux ou clients et MicroCred,
  - assurer la réparation d'éventuels préjudices
- Assurer la confidentialité des informations relatives aux clients.

Chaque institution MicroCred s'engage :

- A remplir ses obligations contractuelles et dans le respect strict du droit et de la réglementation bancaire en vigueur dans les pays où elle est établie.
- A évaluer régulièrement la satisfaction des clients, et à mesurer de manière régulière et fiable l'évolution de la situation économique des clients et de leur(s) entreprise(s).

Chaque collaborateur du Groupe adhère au code de conduite de recouvrement (présenté en annexe II)

II. Les collaborateurs du Groupe

MicroCred garantit à tous les collaborateurs du Groupe l'égalité de traitement et l'absence de toute forme de discrimination. Elle s'engage à accompagner leur évolution de carrière et à les rémunérer équitablement.

A cet effet, des programmes sont mis en place pour :

- Assurer le recrutement des collaborateurs conformément à des critères excluant toute discrimination;
- Proposer des statuts, des rémunérations et des avantages sociaux conformes aux bonnes pratiques des entités de même nature dans le pays considéré;
- Associer les collaborateurs aux résultats de la filiale qui les emploie lorsque sa situation le permet;
- Optimiser l'employabilité des collaborateurs par des formations et un suivi individuel. Faciliter l'évolution des collaborateurs au sein du Groupe, y compris d'un pays à un autre pour les postes le permettant;

Chaque collaborateur du Groupe adhère à la politique anti harcèlement (présentés en annexe I).

III. Nos actionnaires et partenaires financiers

Ni MicroCred et ses filiales ni leurs actionnaires et partenaires ne font du profit à court terme une priorité. Pour autant un résultat bénéficiaire est indispensable pour assurer :

- le développement et la pérennité du Groupe, et son offre de services aux plus pauvres,
- l'évolution des rémunérations et des conditions de travail,
- la qualité des services et de l'expertise fournis aux clients,
- la distribution d'un dividende rémunérant l'effort consenti par les actionnaires et assurant à moyen terme la pérennité du Groupe et de son offre de services aux plus pauvres.

En outre MicroCred et ses filiales doivent être en mesure de répondre aux attentes légitimes de leurs partenaires en les associant aux décisions stratégiques et en leur garantissant une information régulière.

A cet effet, les entités du Groupe:

- Font leurs meilleurs efforts pour atteindre les objectifs convenus dans les plans financiers et d'affaires agréés par leurs assemblées, conseils et comités, et pour analyser les causes des succès ou échecs;
- Mettent en œuvre une gouvernance équilibrée, notamment par une représentation des investisseurs aux Conseil de Surveillance et Conseil d'Administration de MicroCred et de ses filiales mais aussi dans les différents comités de ses Conseils.
- Garantissent la transparence de la gestion et assurent un reporting efficace;
- Respectent les procédures internes validées par le groupe;
- Font auditer leurs comptes par des cabinets indépendants.

IV. Les communautés au sein desquelles le Groupe MicroCred intervient

Le Groupe MicroCred est particulièrement attentif à la bonne intégration de ses activités au sein du tissu local des pays où il opère. Dans chacun de ces pays, il veille au respect de ses interlocuteurs, de leur culture et de leurs traditions sociales.

A cet effet, MicroCred et ses collaborateurs s'engagent à:

- Proscrire toute forme de corruption en vue de bénéficier d'un quelconque avantage ou d'influencer une décision,
- Proscrire tout délit de favoritisme de la part des entités du Groupe MicroCred ou de ses partenaires.
- Dans chacun de leurs pays d'intervention, veille(r) au respect de leurs interlocuteurs, de leur culture et de leurs traditions sociales.

Le Groupe MicroCred s'engage à ce que l'origine des fonds collectés et leur emploi soient conformes aux conventions internationales en matière de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

V. L'environnement

Le Groupe MicroCred et ses collaborateurs s'attachent à préserver l'environnement dans lequel ils interviennent, notamment en tenant compte de l'impact écologique des activités financées. Ainsi, des processus sont mis en place pour :

- Favoriser, dans les sociétés du Groupe, l'achat de produits à faible empreinte écologique, de produits issus du commerce équitable ou de matériel recyclé, et encourager la réduction de la consommation d'énergie et de produits consommables ;
- Favoriser, dans les sociétés du Groupe, la prise de conscience des enjeux écologiques locaux et globaux et l'adoption de bonnes pratiques par les personnels et collaborateurs des prestataires ;
- Développer la prise de conscience des enjeux écologiques, environnementaux et sociaux des communautés locales et particulièrement des plus défavorisées;
- Catégoriser les micro entreprises et projets financés à l'aide de manuels de politiques environnementale conformes aux normes internationales et en respectant des objectifs annuels stricts de réduction du nombre de projets de la catégorie à impact élevé sur l'environnement ;
- Evaluer sur site, via des visites effectuées avant déboursement et en cours de projet, les retombées réelles des projets sur l'environnement ;
- Respecter la liste d'exclusion en vigueur (qui devra être au moins aussi exigeante que la Microfinance Excluded List SFI et que toute autre liste similaire promue par les institutions internationales spécialisées en microfinance) adoptée comme standard dans toutes les sociétés du groupe ;
- Assurer un reporting efficace auprès de la holding et des actionnaires et partenaires.

Fait à Paris, France – Mars 2012

MicroCred
Arnaud Ventura
Président du Directoire

MicroCred
L'employé

ANNEXE I
Politique anti-harcèlement
Principes et procédures

I. Principes

I.1 Engagements

MicroCred s'engage à garantir à tous ses collaborateurs des conditions de travail respectueuses. Considérant que le harcèlement est un comportement susceptible d'attenter à l'intégrité de la relation de travail, tous les collaborateurs ont le droit de travailler dans un environnement où toute forme de harcèlement est exclue, ainsi que toute discrimination ou comportement considéré comme aliénant, incluant le harcèlement moral et sexuel. Toute personne reconnue d'actes de harcèlement sera sujette à une procédure disciplinaire, pouvant aller jusqu'au licenciement.

I.2 Objectifs

MicroCred a pour objectif de garantir un lieu de travail excluant tout harcèlement, incluant le harcèlement moral et sexuel pour tous les collaborateurs afin de protéger leur intégrité physique et psychologique ainsi que de préserver leur dignité.

MicroCred cherche à améliorer la prise de conscience, l'information et la formation sur ce sujet.

Enfin, MicroCred s'engage à fournir le support adéquat à toute personne victime de harcèlement au sein de la société en établissant une procédure pour gérer les plaintes et réclamations.

I.3 Public visé

Cette politique s'applique à tous les collaborateurs de MicroCred (collaborateurs à plein temps, temps partiels, contractuels).

II. Définitions

II.1 Ce qu'est le harcèlement

Le harcèlement est un comportement vexatoire qui se manifeste sous la forme de conduites, expressions écrites ou orales, actions ou gestes caractérisés par au moins l'un des quatre critères suivants :

- Ils sont répétitifs
- Ils sont hostiles ou non désirés
- Ils affectent la dignité et l'intégrité de la personne.
- Ils créent un environnement de travail pénible voire douloureux.

De manière plus spécifique, le harcèlement sexuel se définit comme toute avance sexuelle physique, verbale ou visuelle, demande de relations sexuelles et tout autre comportement sexuellement explicite hostile pour la personne visée, pouvant inclure notamment : insultes connotées, commentaires déplacés ou suggestifs, gestes ou signes visuels, affiches ou dessins blessants.

II.2 Quand un comportement est-il considéré comme du harcèlement ?

Un comportement humiliant ou abusif qui amoindrit l'estime de soi d'une personne ou lui cause du tort peut être considéré comme un premier critère. Ce comportement doit excéder ce qui est d'habitude considéré comme correct et approprié dans la relation de travail.

Le harcèlement peut être instigué par un supérieur, un collègue, un groupe de collègues, un client ou un fournisseur et ce quelque soit le sexe.

De manière plus spécifique, les avances sexuelles non désirées (verbales ou physiques), demandes de faveurs ou autre comportements similaires de nature sexuelle peuvent constituer un cas de harcèlement sexuel quand :

- La soumission à ce type de requête est explicitement ou implicitement exigée dans la relation de travail (exemple : recrutement, promotion, formation, organisation du travail…)
- La soumission ou le rejet de ce type de requête est utilisé comme fondement pour des décisions relatives à l'emploi de la personne visée (recrutement, promotion, licenciement)
- La conduite a pour but ou effet d'affecter la performance du collaborateur ou de créer un environnement de travail intimidant ou hostile.

Quelques exemples pouvant faire figure de harcèlement :

- Faire des remarques dures ou dégradantes
- Faire des gestes qui cherchent à intimider ou à commettre des représailles
- Discréditer la personne : répandre des rumeurs, ridiculiser, humilier, dénigrer les convictions d'une personne ou sa vie privée.
- Rabaisser une personne : la forcer à accomplir des tâches dégradantes.
- Empêcher la personne de s'exprimer : hurler, menacer, interrompre constamment son travail ou l'empêcher de parler aux autres collaborateurs.
- Isoler la personne : ne plus lui parler du tout, refuser sa présence et l'éloigner des autres.
- Déstabiliser la personne : se moquer de ses convictions, de ses goûts de manière hostile.

II.3 Ce que n'est pas le harcèlement

Le harcèlement ne doit pas être confondu avec l'exercice normal du pouvoir de l'employeur, en particulier son droit d'assigner des tâches, de réprimander ou d'imposer des sanctions disciplinaires.

Tant que l'employeur n'exerce pas ces droits de manière abusive ou discriminatoire, son action ne constitue pas un cas de harcèlement.

De manière plus spécifique, des compliments occasionnels de nature acceptable habituellement ne constituent pas un cas de harcèlement sexuel. Ce dernier est un comportement qui affecte l'intégrité de la personne et perturbe son travail.

III. Etapes à suivre dans un cas supposé de harcèlement

NB : dans le texte suivant, « harcèlement » sera employé aussi bien pour le harcèlement moral que sexuel puisque le mode d'emploi est le même.

III.1 Procédure de plainte pour harcèlement

Plaintes informelles

Les manières informelles de gérer un cas de harcèlement peuvent inclure les actions suivantes :

- Vous pourrez souhaiter gérer la situation vous-même ou bien chercher l'appui ou l'avis d'un supérieur, votre hiérarchique ou le service RH. La dernière option devrait être privilégiée.
- Vous pourrez demander à votre Responsable RH de s'entretenir avec le harceleur supposé de votre part. Le Responsable RH transmettra de manière confidentielle votre requête et rappellera à celui-ci l'application du présent document au sein de MicroCred. Une action disciplinaire pourra être menée (voir plus bas).
- Un superviseur ou un responsable observe un comportement inacceptable et décide de manière indépendante d'en référer à sa hiérarchie même si aucune plainte n'a été exprimée.

Plaintes formelles

Ceci suppose que la résolution informelle du cas a été infructueuse ou inappropriée.

Une plainte formelle, mais confidentielle, de harcèlement sera établie de manière écrite au Responsable RH.

Celui-ci devra alors entreprendre une enquête préliminaire et soumettra ensuite un rapport confidentiel écrit au Directeur de l'entité.

Le Directeur pourra également mener d'autres investigations si nécessaire, incluant notamment l'intervention d'un médiateur. Il prendra ensuite les mesures réparatrices ou disciplinaires nécessaires.

Tous les partis seront informés de l'issue du cas.

Interdiction des représailles

MicroCred ne tolèrera aucunes représailles à l'encontre de toute personne qui rapporte un cas de harcèlement ou s'exprime comme témoin dans un tel cas.

III.2 Procédure d'investigation

L'enquête devra être conduite rapidement pour plusieurs raisons. Les dommages causés par une rumeur ou un cas avéré de harcèlement peuvent être importants. Les preuves et témoignages peuvent perdre de leur précision avec le temps. Un collaborateur plaintif ou injustement accusé pourra souffrir psychologiquement et ce de manière croissante tant qu'une solution n'est pas trouvée.

Les étapes suivantes permettront une enquête efficace.

Le département RH reçoit la plainte. Le manager ou toute autre personne qui reçoit cette plainte en informe le plus rapidement possible le service RH.

Le service RH (ou toute personne appropriée à la demande du Directeur de l'entité) **enquête.**

Le contact entre les partis est éliminé ou du moins réduit. Une mutation de l'un ou l'autre des partis peut être envisagée tant qu'aucun des deux ne souffre d'une réduction de salaire ou de traitement.

Les partis et témoins sont interviewés. Le plaignant et le harceleur supposé auront chacun l'opportunité de donner leur version des faits. La partie plaignante sera interviewée en premier pour identifier les détails importants et les témoins. La partie plaignante pourra se voir offrir une assistance pour l'aider à mieux surmonter les conséquences émotionnelles de la situation.

Chaque personne interviewée prépare et signe une déclaration qui comprend toutes les informations fournies.

Lors de la conclusion de l'enquête, **l'employeur décide si la conduite supposée a bien eu lieu** et si ce cas constitue un cas de harcèlement et donc de violation de la présente politique. La décision sera justifiée et documentée avec des faits et des preuves.

III.3 Conséquences

Trois situations principales pourront se présenter lors d'un cas de harcèlement :

- L'enquête n'est pas concluante et ne permet pas de poursuivre davantage. La procédure sera close.
- L'enquête montre que le cas ne constituait pas une violation du présent texte. La procédure sera close.
- L'enquête montre que le cas constitue une violation du présent texte et dans ce cas des sanctions disciplinaires seront prises (voir ci-dessous).

Toute fausse accusation ou fausse information à propos d'un cas supposé de harcèlement sera passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

IV. Mesures disciplinaires potentielles

Le type et la sévérité des mesures disciplinaires dépendront du comportement passé et présent du harceleur chez MicroCred ainsi que de la gravité du cas de harcèlement.

Les actions disciplinaires pourront inclure :

- Avertissement écrit
- Suspension temporaire
- Licenciement ou fin de contrat

Enfin le Responsable RH assurera un suivi auprès de la victime pour garantir l'arrêt du comportement incriminé ainsi que l'absence de mesures de rétorsion à l'encontre de la victime ou des témoins ou parties prenantes.

V. Signature de la politique

En signant le listing RH dédié à la politique anti-harcèlement, chaque collaborateur reconnaît qu'il a lu et compris le contenu de ce document. Il accepte d'en suivre les principes.

ANNEXE II
Code de conduite de recouvrement

I. Introduction

Le recouvrement est une responsabilité très importante de l'agent commercial et il est essentiel que l'agent fasse les meilleurs efforts pour maintenir un portefeuille sain et s'assurer que ses clients paient leurs échéances à termes. Aussi, dans un souci de protection et respect du client, l'agent commercial et tout le personnel opérationnel de MicroCred s'engage à respecter les bonnes pratiques du recouvrement définis par le groupe, et définies ci-dessous.

II. Comportement à adopter

Chaque agent commercial doit s'employer à :

- Traiter le client avec respect et dignité ;
- Traiter chaque recouvrement de manière égale, sans discriminer le client sur des critères liés au sexe, à l'âge, la nationalité, l'ethnie, la religion, l'opinion ou l'orientation sexuelle du client ;
- Respecter les coutumes et le cadre légal du pays concerné;
- Informer clairement le client de ses obligations;
- Informer le client des risques de sanctions prises à son égard à partir du premier jour de retard.

L'agent commercial se doit d'adopter un comportement ferme à l'égard d'un client récidiviste, et utilisera les procédures de recouvrement telles que définies dans le manuel de crédit de l'institution. Le rééchelonnement ou la restructuration sera proposée au client si les conditions sont réunies.

Le meilleur des recouvrements repose sur des visites régulières au client et au rappel de son échéancier avant la date de l'échéance.

L'agent commercial s'engage à ne pas:

- Maltraiter physiquement la personne
- Insulter le client
- Utiliser la menace physique ou verbale
- Divulguer des informations privées du client à des tiers dans un but de chantage ou d'intimidation
- Utiliser des pratiques coercitives ou contraindre le client à la corruption (Concéder des réductions de prix ou tous traitements particuliers autres que ceux encadrés par le code éthique et les procédures).
- Accepter tout cadeau, argent ou avantage proposé par le client pour négocier son échéancier.
- Visiter le client avant 6h00 et après 23h00

III. Sanctions

Le type et la sévérité des mesures disciplinaires dépendront du comportement passé et présent de l'agent commercial chez MicroCred ainsi que de la gravité du cas de non respect du Code de conduite de recouvrement.

Les actions disciplinaires pourront inclure :

- Avertissement écrit
- Suspension temporaire
- Licenciement ou fin de contrat

Un suivi direct sera effectué par MicroCred Holding pour chaque cas de non respect du Code de conduite de recouvrement signalé par une filiale.

ANNEXE III
Les Principes de protection des clients de microfinance (Smart Campaign)

Le Groupe MicroCred, ainsi que toutes ses filiales ont adhéré aux Principes de Protection des Clients de la Smart Campaign.

Les Principes de Protection des Clients de microfinance et la campagne associée (la Smart Campaign, Campagne de sensibilisation à la protection de la clientèle de microfinance) font partie d'une initiative commune ratifiée et conduite par une alliance diversifiée regroupant institutions de microfinance (IMF), réseaux, bailleurs de fonds et praticiens. Elle est hébergée par le Centre pour l'inclusion financière – Center for Financial Inclusion- d'ACCION International. L'objectif des Principes et de la Campagne est de garantir que les prestataires de services financiers aux populations à faibles revenus prennent des mesures concrètes pour protéger leurs clients contre les possibles effets néfastes de l'utilisation de produits financiers, et pour garantir le traitement équitable de ces clients. Il est désormais généralement reconnu que l'industrie doit adopter une approche commune délibérée pour défendre les intérêts des clients de microfinance par le biais de politiques, de pratiques et de produits appropriés.

La Smart Campaign fait aujourd'hui référence dans le secteur de la microfinance. Les IMF qui ont incorporé les Principes de Protection des Clients au sein de leurs principales activités disposent d'un avantage compétitif important, non seulement auprès de leur clientèle, mais également vis-à-vis des investisseurs, des bailleurs de fonds, des gouvernements et des décideurs politiques.

I. Que sont les Principes de protection des clients ?

Les Principes de protection des clients décrivent le niveau minimum de protection auquel les clients de microfinance sont en droit de prétendre de la part des prestataires. Inspirés des travaux novateurs réalisés par les prestataires, réseaux internationaux et associations nationales opérant dans le secteur de la microfinance, ces Principes visent à élaborer des codes de conduite et des pratiques favorables aux consommateurs. Les Principes sont certes universels, mais ils ne pourront être réellement appliqués de manière efficace que si la diversité des prestataires et des conditions propres à chaque marché et chaque pays est soigneusement prise en compte. Depuis quelques années, on s'accorde à reconnaître que les prestataires de services financiers aux clients à faible revenu doivent se conformer à **sept Principes fondamentaux :**

1) **Elaboration et distribution appropriée des produits.**

Les fournisseurs de services prendront les mesures nécessaires pour élaborer des produits et chaines de distribution de manière à ne pas causer de tort à leurs clients. Les produits et canaux de distribution seront élaborés en tenant compte des caractéristiques des clients.

2) **Prévention du surendettement.**

Les fournisseurs de services prendront les mesures nécessaires pour s'assurer que des prêts ne seront proposés que si les emprunteurs ont fait preuve d'une capacité appropriée de remboursement et que les prêts n'exposent pas les emprunteurs à un grand risque de surendettement.

3) **Transparence.**

Les fournisseurs de services donneront accès à des informations claires, suffisantes et en temps opportun selon des méthodes et un langage que les clients puissent comprendre de façon à ce qu'ils puissent prendre des décisions informées.

4) **Tarification responsable.**

Le prix et les termes et conditions de vente seront établis de façon à être abordables pour les clients tout en permettant aux institutions financières d'être viables. Les fournisseurs de services s'efforceront d'offrir des rendements réels positifs sur l'épargne.

5) **Traitement des clients juste et respectueux.**

Les employés des fournisseurs de services financiers respecteront des normes déontologiques élevées lors de de leurs interactions avec les clients de la microfinance, et ces fournisseurs s'assureront que des mécanismes efficaces sont en place pour détecter et combattre la corruption ou le mauvais traitement des clients. Les pratiques de recouvrement des dettes ne seront ni abusives ni coercitives.(Ce critère inclue les anciens critères appelés "Pratiques de recouvrement appropriées" et "Comportement éthique du personnel").

6) **Confidentialité des données des clients.**

La confidentialité des renseignements personnels du client sera respectée en conformité avec les lois et les réglementations des juridictions concernées, et de telles informations ne pourront être utilisées à d'autres fins sans l'autorisation expresse du client (tout en reconnaissant que les fournisseurs de services financiers peuvent jouer un rôle important pour aider les clients à tirer profit de l'établissement des dossiers de crédit).

7) **Mécanisme de réparation des préjudices.**

Les fournisseurs mettront en place des mécanismes rapides et efficaces pour traiter et résoudre les réclamations des clients.

II. Quels sont les engagements de MicroCred en adhérant à la Smart Campaign?

En tant qu'adhérents de la Smart Campaign, les filiales de MicroCred s'engagent à adopter toutes les procédures nécessaires pour la mise en œuvre des Principes au sein de ses opérations et de sa culture institutionnelle. Cette démarche débute par un examen des pratiques de chaque filiale de façon à identifier les zones susceptibles d'amélioration, avec un effort marqué de sensibilisation de leur personnel à ces Principes.

Les bailleurs de fonds et les investisseurs ont également un rôle important à jouer pour contribuer à la réussite de l'initiative. En tant qu'investisseur, MicroCred Holding s'engage à identifier les moyens concrets d'incorporer les Principes de protection des clients dans le cadre de ses responsabilités de surveillance et de gouvernance.

ANNEXE IV
MicroCred : Politique de Gestion de la performance sociale
Objectifs et Contenu

I. Pourquoi gérer la Performance Sociale au sein de MicroCred ? Qu'est-ce que cela signifie ?

La Performance Sociale est "la traduction effective dans la pratique de la mission sociale d'une institution de microfinance en lien avec des valeurs sociales communément acceptées qui fixent de servir un nombre croissant de personnes pauvres et exclues, d'améliorer la qualité et l'adaptation des services financiers, de créer des bénéfices pour les clients et d'améliorer la responsabilité sociale d'une IMF" (définition de la Social Performance Task Force). La Gestion de la Performance Sociale (GPS) est "la traduction pratique de la mission sociale ".

Au-delà des considérations éthiques, la volonté de développer la Gestion de la Performance Sociale de MicroCred a pour but de renforcer et sécuriser la solidité institutionnelle et la performance financière à long terme des institutions du Groupe.

II. Qu'est-ce que la Politique de Gestion de la Performance Sociale de MicroCred ?

II.1 La Politique

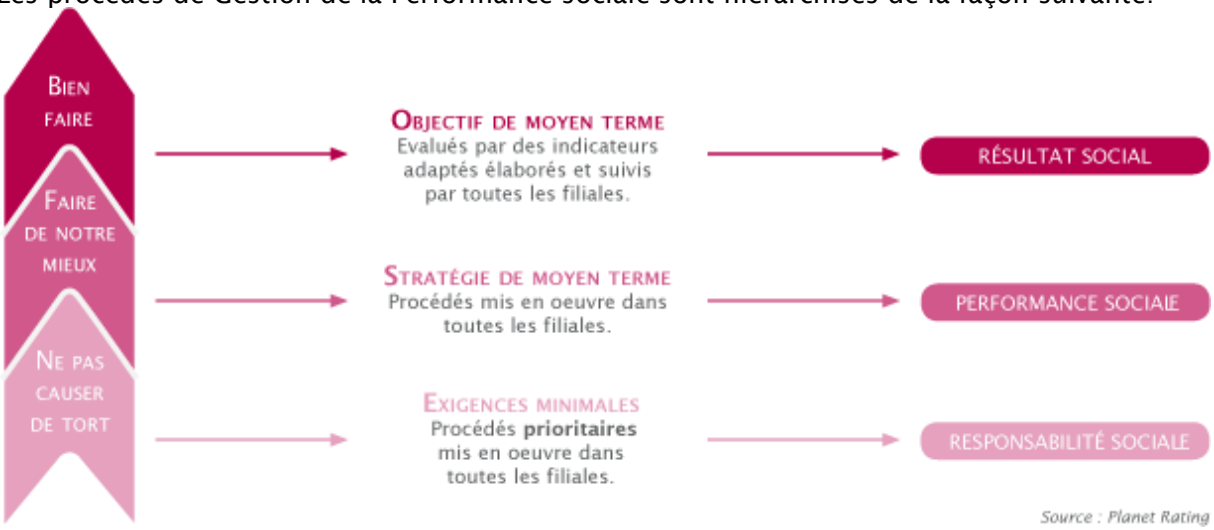
La Politique de Gestion de la Performance Sociale de MicroCred a été définie entre juin et octobre 2011. Elle a été présentée aux dirigeants de toutes les filiales du Groupe en décembre 2011 et sa mise en œuvre a débuté début 2012.

La mise en œuvre de la Politique dans chaque filiale est assurée par un chargé de mission dédié, rattaché au Directeur Général et au Directeur des Opérations qui assurent sa supervision. Les employés des filiales reçoivent une formation spécifique à la performance sociale.

La Politique est l'outil de base de la Gestion de la Performance Sociale dans toutes les filiales. Elle définit :

1) les **objectifs** poursuivis,
2) les **procédés** à mettre en pratique,
3) les **indicateurs** à récolter et à analyser pour vérifier l'efficacité sociale de ces procédés.

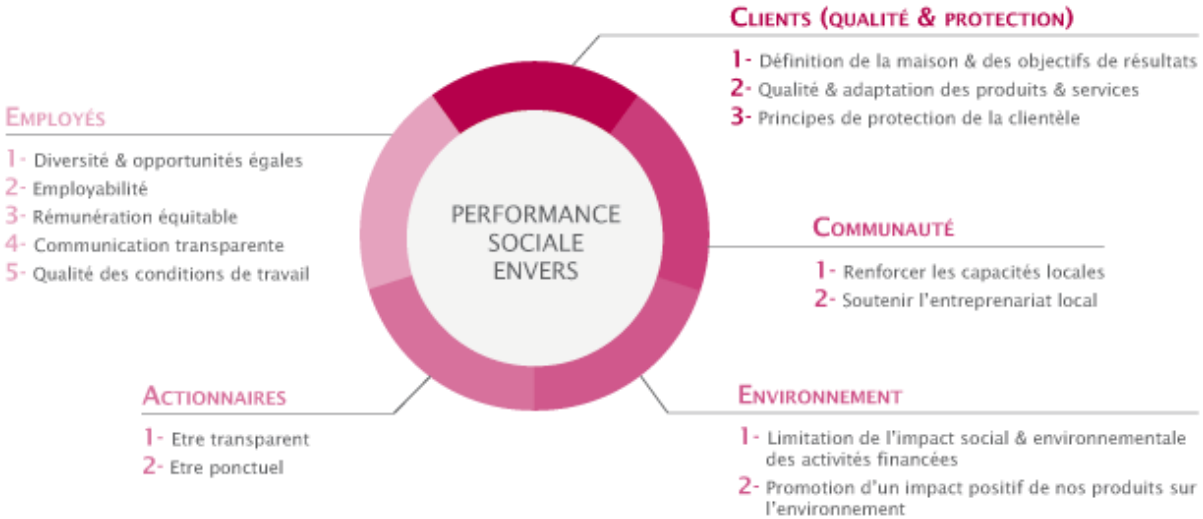
Les procédés de Gestion de la Performance sociale sont hiérarchisés de la façon suivante:


Bien faire
Faire de notre mieux
Ne pas causer de tort
Objectif de moyen terme
Evalués par des indicateurs adaptés élaborés et suivis par toutes les filiales.
Résultat social
Stratégie de moyen terme
Procédés mis en oeuvre dans toutes les filiales.
Performance sociale
Exigences minimales
Procédés prioritaires mis en oeuvre dans toutes les filiales.
Responsabilité sociale
Source : Planet Rating

Une partie de la Politique sera mise en place de façon uniforme ; une partie sera adaptée aux particularités de chaque filiale. La stratégie de Gestion de Performance Sociale de MicroCred est fondée sur le partage et la réplication de bonnes pratiques.

La Politique est en cohérence avec les Principes de Protection de la clientèle de la Smart Campaign, les Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies et les développements récents des Standards Universels de Gestion de la Performance Sociale de la Social Performance Task Force.

II.2 Partie prenantes visées


Clients (qualité & protection)
1- Définition de la maison & des objectifs de résultats
2- Qualité & adaptation des produits & services
3- Principes de protection de la clientèle
Employés
1- Diversité & opportunités égales
2- Employabilité
3- Rémunération équitable
4- Communication transparente
5- Qualité des conditions de travail
Performance sociale envers
Communauté
1- Renforcer les capacités locales
2- Soutenir l'entreprenariat local
Actionnaires
1- Etre transparent
2- Etre ponctuel
Environnement
1- Limitation de l'impact social & environnementale des activités financées
2- Promotion d'un impact positif de nos produits sur l'environnement

II.3 Procédures de Responsabilité sociale et environnementale (RSE)

La RSE est une composante de la Politique de Gestion de la Performance Sociale. Dans le schéma ci-dessus, c'est le chapitre de la partie prenante « Environnement » intitulé « Limitation de l'impact sociale et environnemental des activités financées ».

Dans chaque filiale, les procédures RSE sont consignées dans un manuel spécifique ou intégrées au manuel de Crédit. *Ces manuels sont à disposition des employés sur simple demande au Directeur des Opérations.*

La RSE possède les composantes suivantes :

- Respect de la **Liste d'exclusion** (*voir Annexe V*)
- Evaluation environnementale suivant la méthode de **catégorisation des risques** suivante :
    - Catégorie A - impact négatif élevé: les activités productives qui impliquent l'utilisation d'énergie hautement polluantes
    - Catégorie B - impact négatif moyen : les activités productives qui utilisent de l'énergie et des produits polluants mais avec un risque mineur de pollution
    - Catégorie C : les activités qui ont un niveau d'impact faible ou aucun impact sur l'environnement.
- L'évaluation de l'impact environnemental est consignée dans le dossier de prêt sur la **fiche SEMS**.

Des visites clients sont systématiquement organisées après le déboursement des crédits. Si un projet présente un impact négatif sur l'environnement, l'agent commercial doit l'indiquer sur le dossier de suivi.

II.4 Evaluation de la performance sociale

Les filiales de MicroCred sont évaluées à travers des **ratings** sociaux réguliers.

Le Responsable de la Performance sociale de MicroCred Holding **audite** annuellement la conformité des procédures de chaque institution avec la Politique du Groupe.

Chaque filiale évalue les procédés et les résultats grâce à des **indicateurs** communs et spécifiques. Elle utilise les informations obtenues pour améliorer les systèmes et affiner encore les objectifs sociaux.

ANNEXE V
Liste d'exclusion de la SFI

Les filiales MicroCred sont tenues de s'assurer que leur investissement ne finance pas les activités énumérées dans la liste d'exclusion de la Société Financière internationale (SFI), actionnaire de MicroCred. Ces activités sont illégales ou nuisibles à la santé, la sécurité, l'intégrité physique et morale des êtres humains, ou à la biodiversité.

Les agents commerciaux évaluent les performances sociales et environnementales lors de leur collecte d'informations initiale. Le rejet des demandes de financement des activités comprises dans la liste d'exclusion se fait à l'issue de l'évaluation, et en dernier recours à l'issue du comité de crédit.

Les activités qui ne peuvent pas être financées par MicroCred sont les suivantes:

Liste d'exclusion	**Définition et précisions sur les termes utilisés**
1) Production ou activités impliquant le **travail forcé** ou le **travail d'enfants**.	**Travail forcé** signifie tout travail ou service non fourni de façon volontaire, c'est-à-dire obtenu d'un individu sous l'effet de la menace, de la force ou de la punition. **Travail (nuisible) des enfants** signifie l'emploi d'enfants donnant lieu à une exploitation économique, ou comportant des risques ou susceptible de compromettre sa scolarité ou de nuire à sa santé ou à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.
2) Production ou commerce de tout **produit ou activité réputé illégal(le)** selon la législation du pays d'accueil ou les règlementations ou les conventions et accords internationaux	
5) Production ou commerce de **tabac**.	L'exclusion du **commerce de tabac** s'applique à des commerces dont l'activité majoritaire est la vente de tabac. Elle ne s'applique pas aux commerces généralistes dont une partie mineure de l'activité consiste à vendre du tabac.
3) Production ou commerce d'**armes** et de **munitions**.	Ceci ne s'applique pas aux commanditaires de sous-projets qui ne sont pas impliqués dans ces activités de façon significative. « Non impliqué de façon significative" signifie que l'activité concernée est auxiliaire par rapport aux activités principales des commanditaires de sous-projets.
4) Production ou commerce de **boissons alcoolisées** (sauf bière et vin).	

6) **Jeux d'argent, casinos** et entreprises équivalentes.	
7) Commerce des espèces et **produits de faune et de flore règlementés** par la CITES.	**CITES:** (Convention on International Trade in endangered species or wild fauna and flora): Convention sur le Commerce International des Espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora). Une liste des espèces concernées par la CITES est disponible auprès du Département Performance Sociale de MicroCred Holding.
8) Production ou commerce de **matériaux radioactifs**.	Ceci ne s'applique pas à l'achat d'équipements médicaux, au contrôle qualité d'équipements (mesure) ni à tout équipement dont la SFI considère que la source radioactive est insignifiante ou protégée de façon adéquate.
9) Production ou commerce de **fibres d'amiantes** non entreposées.	Ceci ne s'applique pas à l'achat et à l'utilisation de panneaux en bois-amiante-ciment lorsque la proportion d'amiante dans le matériau est inférieure à 20%.
10) Production ou commerce de bois ou autres produits forestiers provenant de **forêts non gérées par l'homme**.	**Forêts non gérées:** forêts qui ne sont pas « soumises à l'influence humaine directe[1] », par exemple par l'entretien ou le contrôle des espèces présentes.
11) Production ou commerce de produits contenant des **polychlorobiphényles**.	**Polychlorobiphényles (PCB)**: ce sont un groupe de produits chimiques extrêmement toxiques. Les PCB peuvent être trouvés dans les transformateurs électriques à huile, les condensateurs et les interrupteurs fabriqués entre 1950 et 1985.
12) Production, commerce, stockage ou transport de volume important de **produits chimiques dangereux**, ou commerce à grande échelle de produits chimiques dangereux.	Ces **produits chimiques dangereux** incluent l'essence, le kérosène et une série d'autres produits pétroliers. Une liste des produits chimiques dangereux concernés est disponible auprès du Département Performance Sociale de MicroCred Holding
13) Production ou commerce de **produits pharmaceutiques** soumis à des suppressions progressives ou des	Une liste des produits pharmaceutiques soumis à une suppression graduelle ou à des interdictions est disponible auprès du Département Performance Sociale de MicroCred Holding

[1] Définition du Groupe d'experts International sur l'Evolution du Climat (GIEC).

interdictions internationales.	
14) Production ou commerce de **pesticides/herbicides** soumis à des suppressions progressives ou des interdictions internationales.	Une liste des pesticides ou herbicides soumis à une suppression graduelle ou à des interdictions est disponible auprès du Département Performance Sociale de MicroCred Holding.
15) Production ou commerce de **substances appauvrissant la couche d'ozone** soumises à des suppressions progressives.	**Substances appauvrissant la couche d'ozone:** elles incluent les aérosols, les réfrigérants, les agents de gonflement de la mousse, les solvants, et les agents de protection anti-incendie. Ce sont des composés chimiques qui réagissent avec et appauvrissent l'ozone stratosphérique, donnant lieu aux bien connus « trous de la couche d'ozone ». Le Protocole de Montréal a établi la liste des Substances appauvrissant la couche d'ozone ainsi que les objectifs en termes de dates de réduction et d'élimination correspondant à chacune d'entre elles. Une liste des composés chimiques réglementés par le Protocole de Montréal, accompagnés du détail des pays signataires et de leur date cible d'élimination, est disponible auprès du Département Performance Sociale de MicroCred Holding et sur http://ozone.unep.org/french/Publications/MP-Handbook-06-fr.pdf
16) La pêche maritime à filets dérivants avec des **filets d'une longueur de plus de 2,5 km**.	
17) Production ou activités qui empiètent sur des terres possédées ou réclamées par décision judiciaire par les peuples autochtones, sans un consentement de ces derniers.	

ANNEXE VI
Charte éthique du Groupe PlaNet Finance

« Faire reculer la pauvreté dans le monde en facilitant l'accès aux services financiers à ceux qui en sont exclus », telle est la mission que s'est assignée PlaNet Finance. En offrant aux plus démunis les moyens de développer une activité génératrice de revenus et de bénéficier de divers services financiers, la Microfinance constitue un outil particulièrement pertinent. PlaNet Finance s'est donc fixé comme objectif d'en accélérer le développement et d'en renforcer l'efficacité, dans le respect des Droits de l'Homme et des grands principes de la Démocratie, tels que définis par le Préambule de la Charte des Nations-Unies, les institutions financières internationales et les différents protocoles de l'Organisation Internationale du Travail.

PlaNet Finance a vocation à élargir progressivement son champ d'intervention à tous les domaines de la Microfinance. Les entités MicroCred, FinanCités, Planet Rating, PlaNet Guarantee, PlaNIS responsAbility, PlaNet Finance Social Business, MicroWorld, PlaNet Finance France et PlaNet Venture ont donc été créées à cet effet et réunies au sein du Groupe PlaNet Finance. Ces entités, dont certaines possèdent un double rôle social et financier, tout comme celles qui seraient créées à l'avenir, visent toutes le même objectif. Elles assurent leur équilibre économique et leur développement en dégageant des excédents dont la part revenant à PlaNet Finance est réinvestie dans sa mission.

Fidèle à la dimension éthique de son activité, le Groupe PlaNet Finance a défini les Valeurs et les Principes qui doivent guider le comportement de tous ses partenaires, c'est-à-dire de toutes parties contribuant à la mission de PlaNet Finance. Cette Charte Ethique, à laquelle a adhéré la Fondation PlaNet Finance, les explicite.

L'éthique est une dimension essentielle du succès de l'action du Groupe PlaNet Finance et cette Charte en est le garant. Chacun des collaborateurs, salarié ou bénévole, du Groupe PlaNet Finance doit se l'approprier et contribuer à la faire vivre au quotidien.

Respect des droits de l'Homme et de la dignité humaine

Le Groupe PlaNet Finance garantit à ses collaborateurs l'égalité de traitement et l'absence de toute forme de discrimination.

Le Groupe PlaNet Finance est particulièrement attentif à la bonne intégration de ses activités au sein du tissu local des pays où il opère. Dans chacun de ces pays, il veille au respect de ses interlocuteurs, de leur culture et de leurs traditions sociales.

Ni les partenaires ni les bénéficiaires du Groupe PlaNet Finance ne doivent exercer ou financer des activités impliquant du travail forcé, du travail d'enfants ou des activités contraires aux conventions internationales, aux recommandations des institutions financières internationales et de l'Organisation International du Travail, et aux législations nationales.

Rémunération des services rendus et mesure de l'impact social

Le Groupe PlaNet Finance ne travaille qu'avec des partenaires qui se conforment aux règles qui guident son activité et qui régissent la rémunération des services rendus. C'est en particulier le cas avec les institutions de Microfinance qui s'engagent à :

- Assurer une information complète sur les produits et les services,
- Pratiquer des taux d'intérêt compatibles avec les capacités financières des bénéficiaires,
- Demeurer vigilantes sur les risques de surendettement,
- Mettre en œuvre des procédures de recouvrement respectueuses des Droits de l'Homme.

L'impact social des services rendus doit faire l'objet d'une évaluation régulière.

Respect de la législation

Le Groupe PlaNet Finance opère dans de nombreux pays, représentant une grande diversité d'environnements légaux et politiques. C'est pourquoi, il veille au respect de la législation de ces pays, sous réserve qu'elle soit en accord avec les valeurs éthiques de la présente Charte.

Le Groupe PlaNet Finance s'engage à ce que l'origine des fonds collectés et leur emploi soient conformes aux conventions internationales en matière de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

Environnement

Le respect de l'environnement constitue une valeur éthique importante. Le Groupe PlaNet Finance s'attache donc à évaluer l'impact écologique de ses activités et invite ses collaborateurs à la vigilance dans ce domaine.

Refus de la corruption

Le Groupe PlaNet Finance s'engage à proscrire :

- Toute forme de corruption en vue de bénéficier d'un quelconque avantage ou d'influencer une décision,
- Tout délit de favoritisme de la part des entités du Groupe PlaNet Finance ou de ses partenaires.

Prévention des conflits d'intérêts

Le Groupe PlaNet Finance prend toutes les dispositions nécessaires pour éviter les conflits d'intérêt entre ses diverses activités, ainsi qu'entre ses intérêts et l'intérêt personnel de ses collaborateurs, salariés ou bénévoles. En particulier, ils ne doivent pas exploiter leur appartenance au Groupe PlaNet Finance à des fins étrangères à son action.

Les collaborateurs ayant par ailleurs des activités politiques ou d'autres activités associatives le font à titre exclusivement personnel. Dans l'exercice de ces activités, ils s'interdisent d'engager le Groupe PlaNet Finance et de porter atteinte à la nature de ses missions ou à son image.

Confidentialité

Le Groupe PlaNet Finance s'engage à maintenir la confidentialité des données recueillies par ses collaborateurs dans le cadre de leur activité et à ne pas les diffuser sans l'accord des intéressés.

Transparence

PlaNet Finance s'engage à procurer à ses partenaires et au grand public, une information complète sur ses activités et ses financements.

§§§§

Toutes les parties contribuant à la mission de PlaNet Finance doivent prendre connaissance de la Charte Ethique et s'engager à la respecter.
PlaNet Finance se réserve le droit d'interrompre toute coopération avec un partenaire, une institution, une organisation ou un collaborateur qui n'en auraient pas respecté les valeurs et les principes.